PROCEDENCIA	:	COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA NORTE
PROCEDIMIENTO	:	DE PARTE
DENUNCIANTE	:	EUSEBIO CORREA PEÑA
DENUNCIADO	:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO N° 077 HIJOS DE ANCASH COOPEANCASH
MATERIAS	:	SERVICIOS FINANCIEROS DEBER DE INFORMACIÓN SOLICITUD DE GESTIÓN ATENCIÓN DE RECLAMO
ACTIVIDAD	:	OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS FINANCIEROS, EXCEPTO LAS DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES, N.C.P.

SUMILLA: Se confirma la Resolución 0555-2019/ILN-CPC, que declaró fundada la denuncia contra Cooperativa de Ahorro y Crédito N° 077 Hijos de Ancash COOPEANCASH, por infracciones de los artículos 2°.1, 19° y 24°.1 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no quedó acreditado que el proveedor haya atendido el requerimiento de información, reclamo y solicitud de gestión contenidos en el documento presentado por el denunciante el 4 de mayo de 2018.

SANCIÓN: 1 UIT

Lima, 3 de enero de 2020

ANTECEDENTES

1. Mediante escritos del 20 de julio y 1 de octubre de 2018, el señor Eusebio Correa Peña (en adelante, el señor Correa) denunció a Cooperativa de Ahorro y Crédito N° 077 Hijos de Ancash COOPEANCASH[1] (en adelante, la Cooperativa), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando -entre otros- que el 4 de mayo de 2018, presentó ante la Cooperativa una carta mediante la cual efectuó un requerimiento de información, un reclamo y una solicitud de gestión; sin embargo, la misma -a la fecha de presentación de su denuncia- no había sido atendida.

2. El 22 de enero de 2019, la Cooperativa presentó sus descargos, señalando que no existía una relación de consumo con el denunciante, por cuanto este dejó de tener la condición de socio al dejar de efectuar el pago de los aportes correspondientes, habiendo interpuesto una demanda de ejecución de

[1] Con RUC: 20147866357. Domicilio fiscal ubicado en Jirón Rio Branco 1800, Urbanización Perú, Lima, Lima - San Martin de Porres, según la información obtenida en www.sunat.gob.pe.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

garantía en su contra el 7 de mayo de 2018. En ese sentido, no tenía la obligación de atender la carta remitida el 4 de mayo de 2018.

3. Mediante Resolución 0555-2019/ILN-CPC[2] del 12 de julio de 2019, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:

   (i) Declaró fundada la denuncia contra la Cooperativa, por infracción de los artículos 2°.1, 19° y 24°.1 del Código, por cuanto consideró que no quedó acreditado que el proveedor denunciado haya atendido el requerimiento de información, reclamo y solicitud de gestión contenidos en el documento presentado por el denunciante el 4 de mayo de 2018, sancionándola con una multa de 1 UIT;
   (ii) ordenó a la Cooperativa como medida correctiva que, en el plazo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la citada resolución, cumpliera con atender el requerimiento de información, reclamo y solicitud de gestión contenidos en el documento presentado por el denunciante el 4 de mayo de 2018;
   (iii) condenó a la Cooperativa al pago de las costas y costos del procedimiento; y,
   (iv) dispuso la inscripción de la Cooperativa en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

4. El 12 de agosto de 2019, la Cooperativa presentó un recurso de apelación contra la Resolución 0555-2019/ILN-CPC, señalando que el señor Correa no era consumidor, en principio, porque se trataba de una asociación sin ánimo de lucro y, segundo, por cuanto a la fecha de presentación de su carta el 4 de mayo de 2018, el denunciante no contaba siquiera con la condición de socio, habiendo dejado de efectuar el pago de los aportes correspondientes, existiendo -incluso- una demanda de ejecución de garantías en contra suyo, interpuesta el 7 de mayo de 2018.

5. La denunciada añadió que la sanción impuesta era excesiva, toda vez que en el caso en concreto era el denunciante quien mantenía una obligación pendiente de pago con su representada, debiendo considerarse que el único criterio de graduación aplicable a su caso era el de posibilidad de detección.

ANÁLISIS

[2] Cabe señalar que, adicionalmente, la Comisión declaró: (i) improcedente por prescripción la denuncia contra la Cooperativa, en el extremo referido a la modificación del cronograma de pagos del crédito suscrito en el 2015, en la medida que se verificó que a la fecha de presentación de la denuncia había transcurrido más del plazo de 2 años con el que contaba la Administración para pronunciarse; y, (ii) improcedente por prescripción la denuncia contra la Cooperativa, en el extremo referido a la falta de entrega de la copia del contrato de crédito suscrito en el 2015, en la medida que se verificó que a la fecha de presentación de la denuncia había transcurrido más del plazo de 2 años con el que contaba la Administración para pronunciarse; sin embargo, en la medida que tales hechos no han sido cuestionados en segunda instancia, los mismos han quedado consentidos.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

(i) Cuestión previa: sobre la condición de consumidor del señor Correa

6. En el caso en concreto, la Cooperativa señaló que el señor Correa no era consumidor, en principio, porque se trataba de una asociación sin ánimo de lucro y, segundo, por cuanto a la fecha de presentación de su carta el 4 de mayo de 2018, el denunciante no contaba siquiera con la condición de socio, habiendo dejado de efectuar el pago de los aportes correspondientes, existiendo -incluso- una demanda de ejecución de garantías en contra suyo, interpuesta el 7 de mayo de 2018.

7. Al respecto, el Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de sus derechos, dentro de un régimen de economía social de mercado en el marco del artículo 65º de la Constitución Política del Perú[3].

8. Las disposiciones del Código se aplican a las relaciones de consumo que se celebran en el territorio nacional o cuando sus efectos se producen en éste, entendiendo por relación de consumo a aquella por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica[4].

9. En tal sentido, el artículo IV del Código citado precedentemente establece que son proveedores, y por tanto están sujetos a las disposiciones de dicha Ley, las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan,

---

[3] **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65º.- Defensa del consumidor.**
El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo I.- Contenido.
El presente Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, dentro del marco del artículo 65 de la Constitución Política del Perú y en un régimen de economía social de mercado, establecido en el Capítulo I del Título III, Del Régimen Económico, de la Constitución Política del Perú.

[4] **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo III.- Ámbito de aplicación**
1. El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta.
2. Las disposiciones del presente Código se aplican a las relaciones de consumo que se celebran en el territorio nacional o cuando sus efectos se producen en éste.
3. Están también comprendidas en el presente Código las operaciones a título gratuito cuando tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo.

Artículo IV.- Definiciones
Para los efectos del presente Código, se entiende por:
(…)
5. Relación de consumo. - Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza en el mercado a los consumidores.

10. Dicho de otro modo, en el marco de la protección al consumidor, el Código establece obligaciones a cargo de sujetos que, dentro de una racionalidad de competencia que busca posicionar un producto o servicio en el mercado captando la preferencia de los consumidores, realicen habitualmente actividad empresarial, debiendo entenderse por ésta a toda aquella actividad que se encuentre dirigida a la producción, distribución, desarrollo o intercambio de productos o servicios de cualquier índole siendo irrelevante el *ánimo lucrativo* o la forma jurídica que adopte el prestador del bien o servicio[5].

11. Es importante señalar que con *ánimo lucrativo* se hace referencia al reparto de utilidades entre los miembros de una organización empresarial, propio de las denominadas personas jurídicas lucrativas. Así, cuando se señala que para efectos de la actividad empresarial no interesa el ánimo lucrativo, se alude a que si bien toda actividad empresarial tiene por finalidad la obtención de ganancias, la misma puede ser realizada tanto por personas jurídicas lucrativas (v.gr. las sociedades) que al final distribuyen dichas utilidades entre sus miembros, como por personas jurídicas no lucrativas (v.gr. asociaciones, fundaciones, etc.) que destinan las utilidades obtenidas a su finalidad no lucrativa[6]. Por ello, teniendo en cuenta que incluso las personas jurídicas no lucrativas pueden realizar actividad empresarial, estas también pueden calificar como proveedoras en los términos del Código.

12. Lo anterior ha sido ratificado por reiterada jurisprudencia de la Sala[7] que ha considerado como proveedoras, por ejemplo, a asociaciones que brindaban servicios educativos[8], clubes deportivos constituidos bajo la forma de asociaciones que ofrecían espectáculos abiertos al público[9], asociaciones de

---

5 Cfr. el considerando 37 de la Resolución 3134-2010/SC1-INDECOPI del 29 de noviembre de 2010, en el procedimiento seguido por Pollería El Rancho II E.I.R.L. contra Universidad Nacional del Altiplano – Puno, así como la Resolución 1528-2011/SC2-INDECOPI del 9 de junio de 2011, en el procedimiento seguido por Asociación Fondo de Cobertura contra Accidentes de Tránsito La Libertad en contra de América Móvil S.A.C.

6 Sobre la posibilidad de que las asociaciones civiles sin fines de lucro realicen actividad empresarial, cfr. la Resolución 1528-2011/SC2-INDECOPI del 9 de junio de 2011, en el procedimiento seguido por Asociación Fondo de Cobertura contra Accidentes de Tránsito La Libertad en contra de América Móvil S.A.C.

7 Si bien dicha jurisprudencia se emitió al amparo del derogado Decreto Legislativo 716, Ley de Protección al Consumidor, cabe resaltar que la noción de proveedor allí recogida era muy similar a la actualmente contemplada por el Código, por lo que la referencia es válida.

8 Cfr. la Res. 471-2009/SC2 del 4 de marzo de 2009, en el procedimiento seguido de oficio a Asociación Centro Educativo Particular Peruano Chino Diez de Octubre.

9 Cfr. la Resolución 112-2010/SC2 del 20 de enero de 2010, en el procedimiento seguido de oficio a Club Universitario de Deportes.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

fondos contra accidentes de tránsito[10], etc. En todos esos casos, la Sala se pronunció sobre las denuncias de los consumidores de los productos y servicios brindados por dichas personas jurídicas no lucrativas, considerándolas proveedoras y, en consecuencia, sujetas a las normas de protección al consumidor.

13. A mayor abundamiento, el Artículo V del Código reconoce el principio de primacía de la realidad, según el cual, en la determinación de la verdadera naturaleza de las conductas, se consideran las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se realicen, persigan o establezcan, por sobre las formas jurídicas que se adopten[11].

14. En este orden de ideas, las cooperativas de ahorro y crédito no se encuentran excluidas de la categoría de los proveedores contemplada por el Código, pues si bien conforme a ley se trata de personas jurídicas no lucrativas[12], otorgan créditos y reciben depósitos[13], es decir, prestan servicios equiparables a los de

---

10 Cfr. la Resolución 779-2010/SC2 del 21 de abril de 2010, en el procedimiento seguido por la señora Ana Florinda Révolo Porras contra la Asociación Fondo contra Accidentes de Tránsito de la Región Junín.

11 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo V.- Principios.**
(…)
8. Principio de Primacía de la Realidad. - En la determinación de la verdadera naturaleza de las conductas, se consideran las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se realicen, persigan o establezcan. La forma de los actos jurídicos utilizados en la relación de consumo no enerva el análisis que la autoridad efectúe sobre los verdaderos propósitos de la conducta que subyacen al acto jurídico que la expresa.

12 **D.S. 074-090-TR. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY GENERAL DE COOPERATIVAS.**

Artículo 3º.- Toda organización cooperativa debe constituirse sin propósito de lucro, y procurará mediante el esfuerzo propio y la ayuda mutua de sus miembros, el servicio inmediato de éstos y el mediato de la comunidad.

Artículo 4º.- Toda organización cooperativa adquirirá la calidad de persona jurídica, desde su inscripción en los Registros Públicos, sin necesidad de resolución administrativa previa de reconocimiento oficial y quedará obligada, en todo caso, al estricto cumplimiento de las disposiciones de la presente Ley.

Artículo 7º.- Las cooperativas primarias se organizarán con sujeción a las siguientes reglas:
(…)
2. Por su Actividad Económica: toda cooperativa deberá adecuarse a cualquiera de los Tipos previstos a continuación o de los que fueren posteriormente reconocidos según el artículo siguiente,
(…)
2.11 Cooperativas de ahorro y crédito

13 **LEY 26702. LEY GENERAL DEL SISTEMA FINANCIERO. Artículo 221º.- OPERACIONES Y SERVICIOS.**
Las empresas podrán realizar las siguientes operaciones y servicios, de acuerdo a lo dispuesto por el capítulo I del título IV de esta sección segunda:
(…)
2. Recibir depósitos a plazo y de ahorros, así como en custodia;
3.(…) b) Otorgar créditos directos, con o sin garantía;

Artículo 289º.- COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO AUTORIZADAS A CAPTAR RECURSOS DEL PUBLICO

.

Las cooperativas de Ahorro y Crédito pueden operar con recursos del público, entendiéndose por tal a las personas ajenas a sus accionistas, si adoptan la forma jurídica de sociedades cooperativas con acciones.
Sus características son las siguientes:

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

una entidad financiera, siendo que en dichas circunstancias actúan como proveedores conforme a lo expuesto precedentemente.

15. Este Colegiado considera que el hecho de que las referidas cooperativas o cualquier otra persona jurídica no lucrativa preste servicios únicamente a sus miembros, no enerva su calidad de proveedoras en la medida que su actividad se encuadre dentro de la noción recogida por el Artículo IV del Código, desarrollada anteriormente, siendo que muchas veces tener la calidad de asociado es el requisito *sine qua non* para la prestación del servicio[14]. Es decir, mientras la cooperativa ofrezca habitualmente productos o servicios a sus asociados dentro de una racionalidad de competencia, calificará como proveedora.

16. Adicionalmente, cabe resaltar que la referida norma no establece exclusión alguna respecto de los proveedores que, actuando como personas jurídicas, prestan servicios únicamente a sus asociados, por lo que no corresponde hacer distinción donde la ley no la hace, en virtud, además, del principio de interpretación a favor del consumidor reconocido por el Código[15][16].

---

1. El capital social de estas sociedades cooperativas se encuentra representado por acciones sociales, regidas por la presente ley y por el régimen de sociedades anónimas de la Ley General de Sociedades;
2. Se encuentran obligadas a constituir la reserva legal a que se refiere el artículo 67 de la presente ley, sin que les corresponda constituir reserva cooperativa alguna;
3. La administración de estas sociedades cooperativas se rige por las normas de la Ley General de Sociedades, régimen de sociedades anónimas;
4. Las cooperativas pueden realizar las operaciones señaladas en los numerales 2, 3b), 4, 6, 11, 15, 23, 28, 29 y 39 del artículo 221 y en el numeral iii del inciso 14 del artículo 275 de la presente ley. Las demás operaciones señaladas en el artículo 221 también podrán ser realizadas por estas empresas cuando cumplan los requisitos contenidos en el artículo 290;
5. Serán de aplicación a estas sociedades las normas contenidas en la presente ley; y se encuentran sujetas a la supervisión directa de la Superintendencia.
6. No se rigen por la Ley General de Cooperativas, texto único ordenado aprobado por decreto supremo 074-90-TR.

RESOLUCION SBS 0540-99. REGLAMENTO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO NO AUTORIZADAS A OPERAR CON RECURSOS DEL PÚBLICO. Artículo 5º.- Operaciones y servicios autorizados. Las cooperativas sólo pueden operar válidamente con sus asociados, estando facultadas a realizar, conforme a la naturaleza del tipo de cooperativa señalado en el numeral 2.11 del artículo 7 de la Ley, las siguientes operaciones:
(…)
a) Recibir depósitos de sus asociados.
b) Otorgar a sus asociados créditos directos con arreglo a las condiciones que señale el respectivo reglamento de créditos de la cooperativa.
(…)

14 En el caso de las cooperativas de ahorro y crédito esta afirmación es válida respecto de aquellas que no se encuentran autorizadas a operar con recursos del público.

15 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo V.- Principios.**
(…)
2. Principio Pro-Consumidor. - En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor.

16 Asimismo, en el caso particular de las cooperativas de ahorro y crédito que sólo otorgan créditos y reciben depósitos de sus asociados (las no autorizadas a operar con recursos del público) dicho argumento no es atendible en la medida que por ley se encuentran obligadas a prestar servicios de financiamiento únicamente a sus asociados.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

17. En estos casos, si la persona que hace uso de los servicios de financiamiento de la cooperativa de ahorro y crédito presenta un reclamo relacionado con los mismos, no lo hace en su calidad de asociado, sino como consumidor de dichos servicios, al margen de que para poder haber accedido a los mismos haya requerido adquirir la calidad de asociado.

18. La posición hasta aquí señalada se encuentra respaldada por numerosas resoluciones de la Sala, que se pronunciaron sobre el fondo de diversas denuncias contra cooperativas de ahorro y crédito respecto de la idoneidad de su servicios, el deber de información, etc., considerándolas como proveedoras en los términos de las normas de protección al consumidor[17].

19. Sin perjuicio de lo anterior, cabe resaltar que no toda actividad desarrollada por las cooperativas de ahorro y crédito y, en general, por las personas jurídicas no lucrativas, puede enmarcarse en la actividad de un proveedor y, en tal sentido, encontrarse dentro del ámbito de aplicación del Código.

20. En efecto, cabe traer a colación cualquier actividad realizada por una asociación en interés de sus asociados que no califique como empresarial, sino que se encuentre vinculada más bien con su organización interna o propiamente con su fin no lucrativo, como la convocatoria de una asamblea general o la realización de una actividad recreacional entre sus miembros, en el caso de un club deportivo que tiene, precisamente, una finalidad recreativa.

21. En dichos supuestos, la actividad desarrollada por la asociación en interés de sus asociados se enmarca en la relación asociativa entablada con estos en los términos del artículo 80º del Código Civil[18] y no en el marco de una relación de consumo, por lo que en este contexto dicha persona jurídica no actúa como proveedor[19] y no se encuentra dentro del ámbito de aplicación del Código.

22. En ese sentido, teniendo en cuenta que en el caso en concreto el extremo materia de análisis versa sobre la atención de un requerimiento de información, un reclamo y una solicitud de gestión interpuestos por el denunciante a título personal y en mérito al relación crediticia existente con la Cooperativa y no

---

17 Por ejemplo, véase las Resoluciones 1452-2010/SC2-INDECOPI del 30 de junio de 2010, en el procedimiento seguido por el señor Carlos Alberto Matute Uribe en contra de Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlantis Ltda., 1866-2010/SC2-INDECOPI del 23 de agosto de 2010, en el procedimiento seguido por la señora Emith Meléndez Murrieta en contra de Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda., 2519-2010/SC2-INDECOPI del 8 de noviembre de 2010, en el procedimiento seguido por el señor Edwin Andrés Gómez Miranda en contra de Cooperativa De Ahorro Y Crédito Parque Industrial Nº 538 y 2527-2010/SC2-INDECOPI del 8 de noviembre de 2010, en el procedimiento seguido por el señor Wilfer Pinedo Sánchez en contra de Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda.

18 **CÓDIGO CIVIL. Artículo 80.-** La asociación es una organización estable de personas naturales o jurídicas, o de ambas, que a través de una actividad común persigue un fin no lucrativo.

19 Cfr. la Resolución 0614-2009/SC2-INDECOPI del 25 de marzo de 2009, en el procedimiento seguido por la señora Brenda Marcela Becerra de Erquinigo en contra de Club Internacional Arequipa.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

como socio de esta, este Colegiado evidencia que el señor Correa califica como consumidor del servicio prestado por la denunciada.

23. Finalmente, si bien la Cooperativa reiteró que a la fecha el señor Correa ya no era socio de su representada, lo cierto es que -como se dijo en el párrafo anterior- en la presente instancia se está analizando la responsabilidad de la denunciada frente a la atención del documento presentado el 4 de mayo de 2018, interpuesto por el denunciante no como socio de la misma, sino como consumidor de un servicio financiero (crédito controvertido).

24. En atención a lo expuesto, corresponde desestimar el argumento vertido por la Cooperativa al respecto.

(ii) <u>Sobre la atención del documento remitido el 4 de mayo de 2018</u>

25. El artículo 1°.1 literal b) del Código[20], señala que los consumidores tienen derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

26. En esa línea, el artículo 2°.1 del Código[21] establece el deber que tienen los proveedores de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. Asimismo, el artículo 2°.2 de la citada norma[22], dispone que la información brindada deberá ser veraz, suficiente, apropiada y muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, siendo que toda la información sobre los productos o servicios ofertados sirva para tomar una decisión que se ajuste a sus intereses.

---

20 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 1°. - Derechos de los consumidores.
1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:
(…)
b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
(...).

21 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 2°. - Información relevante.
2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
(…).

22 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 2°. - Información relevante.
(…)
2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.
(...).

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

27. La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones; y, prever posibles contingencias y planear determinadas conductas[23]. Sin embargo, ello no significa que los proveedores estén obligados a brindar todo tipo de información a los consumidores bajo el derecho a la información señalado, pues ninguna ley ampara el abuso de derecho.

28. Cabe agregar que, la información es un proceso de naturaleza dinámica y que, por tanto, no es exigible únicamente al momento de la configuración de la relación de consumo. Así, en atención al deber de información que recae sobre los proveedores, el consumidor requerirá conocer toda aquella información relevante y suficiente referida a los bienes y servicios contratados a efectos de corroborar los términos en los que el proveedor le entregó un bien o brindó un servicio a fin de que pueda formular los reclamos que considere pertinentes o hacer valer sus derechos ante las instancias pertinentes, en caso se produjera algún tipo de controversia.

29. De otro lado, el artículo 18° del Código[24] define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. A su vez, el artículo 19° del Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos[25].

30. El supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del servicio brindado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de

---

23 **WEINGARTEN, CELIA.** Derecho del Consumidor, Editorial Universidad, Buenos Aires, 2007. P. 130.

24 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 18°. Idoneidad. Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.
La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.
Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

25 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 19°. Obligación de los proveedores. El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad. Así, una vez que haya quedado acreditado el defecto, corresponderá al proveedor acreditar que este no le es imputable.

31. Finalmente, sobre el deber de atención de reclamos el artículo 24° del Código señala que; sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores se encuentran obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario.

32. Ahora bien, en el caso en particular el señor Correa denunció que, el 4 de mayo de 2018, presentó ante la Cooperativa una carta mediante la cual efectuó un requerimiento de información, un reclamo y una solicitud de gestión; sin embargo, la misma -a la fecha de presentación de su denuncia- no había sido atendida.

33. La Comisión declaró fundada la denuncia contra la Cooperativa, por infracción de los artículos 2°.1, 19° y 24°.1 del Código, por cuanto consideró que no quedó acreditado que el proveedor denunciado haya atendido el requerimiento de información, reclamo y solicitud de gestión contenidos en el documento presentado por el denunciante el 4 de mayo de 2018.

34. Al respecto, corresponde precisar que en el caso en concreto la denunciada no ha efectuado descargo alguno a efectos de desvirtuar la imputación efectuada en su contra, todo lo contrario, dicho administrado se ha limitado a justificar su omisión, señalando que no mantenía obligación alguna de atender la carta presentada por el denunciante, por cuanto este último no calificaba como consumidor, argumento que ha sido desvirtuado previamente.

35. En ese sentido, habiéndose acreditado la conducta denunciada, este Colegiado considera que corresponde confirmar la resolución apelada, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra la Cooperativa, por infracción de los artículos 2°.1, 19° y 24°.1 del Código, en la medida que no quedó acreditado que el proveedor denunciado haya atendido el requerimiento de información, reclamo y solicitud de gestión contenidos en el documento presentado por el denunciante el 4 de mayo de 2018.

(iii) <u>Sobre la sanción impuesta</u>

36. A efectos de graduar la sanción a imponer, el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el principio de

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

razonabilidad[26], según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del principio de razonabilidad, se encuentra el principio de proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.

37. Asimismo, el artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión puede atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar[27].

---

26 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS.**
Artículo 248º.- Principios de la potestad sancionadora administrativa. La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
(...)
3. Razonabilidad. - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:
a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
b) La probabilidad de detección de la infracción;
c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
d) El perjuicio económico causado;
e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

27 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 112°. - Criterios de graduación de las sanciones administrativas.
Al graduar la sanción, el órgano resolutivo puede tener en consideración los siguientes criterios:
1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.
Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:
1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.
Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:
1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutivo.
2.Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
3.En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

38. Con relación a este principio, la doctrina sostiene que las autoridades deben prever que la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas pues de lo contrario se propiciaría la comisión de tales infracciones dada la rentabilidad de su comisión[28]. Para lograr dicho objetivo, es preciso que la magnitud de las sanciones sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones, de lo contrario, los administrados recibirían el mensaje de que, aún en el caso que las conductas infractoras fuesen detectadas, el beneficio obtenido con la infracción será superior a la sanción administrativa, razón por la que podrían optar por cometer la infracción.

39. En el presente caso, la Comisión sancionó a la Cooperativa con una multa de 1 UIT, por infracción de los artículos 2°.1, 19° y 24°.1 del Código, en la medida que no quedó acreditado que el proveedor denunciado haya atendido el requerimiento de información, reclamo y solicitud de gestión contenidos en el documento presentado por el denunciante el 4 de mayo de 2018.

40. Al respecto, la Cooperativa señaló que la sanción impuesta era excesiva, toda vez que en el caso en concreto era el denunciante quien mantenía una obligación pendiente de pago con su representada, debiendo considerarse que el único criterio de graduación aplicable a su caso era el de posibilidad de detección.

41. Sobre ello, corresponde precisar que -contrariamente a lo manifestado por la denunciada- la conducta verificada en el caso en concreto, esto es la falta de atención de la carta remitida el 4 de mayo de 2018, sí generó una afectación en el consumidor, quien vio frustradas sus expectativas de que la carta

---

reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

[28] **MORÓN, Juan Carlos**. Comentarios a la Ley del procedimiento Administrativo General. Lima: Gaceta Jurídica, 2006. p. 627. *"Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas* o *asumir la sanción, sino su aspecto represivo carecería de sentido. Calificar* o *sancionar una conducta prohibida pero que genere alta rentabilidad con una sanción leve,* es *una invitación* a *transgredir la norma".*

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

presentada ante el proveedor sea efectiva y oportunamente atendida, más aun cuando el tenor de la información requerida versaba sobre un crédito vigente.

42. De otro lado, si bien la Cooperativa señaló que la multa era excesiva, no ha presentado medio probatorio alguno que acredite ello; no obstante, es necesario mencionar que, de conformidad con el Código, la multa impuesta se encuentra dentro del rango de las infracciones leves, que permite sancionar con una multa de hasta 50 UIT, evidenciándose así que la multa impuesta a la Cooperativa se encontró dentro del margen legal previsto.

43. En ese sentido, teniendo en cuenta lo señalado previamente, corresponde confirmar la resolución apelada en el extremo que sancionó a la Cooperativa con una multa de 1 UIT.

(iv) <u>Sobre la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción de la Cooperativa en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi</u>

44. En la medida que la Cooperativa no ha fundamentado su apelación respecto de los extremos referidos a la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento, ni sobre su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi -más allá de la alegada ausencia de responsabilidad desvirtuada precedentemente- se asumen como propias las consideraciones de la recurrida sobre tales puntos, ello, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG.

45. En ese sentido, se confirma la resolución venida en grado en los extremos que: (i) ordenaron a la Cooperativa como medida correctiva que, en el plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con atender el requerimiento de información, reclamo y solicitud de gestión contenidos en el documento presentado por el denunciante el 4 de mayo de 2018; (ii) condenaron a la Cooperativa al pago de las costas y costos del procedimiento; y, (iii) dispusieron su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

46. Asimismo, se informa a la Cooperativa que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. De otro lado, se informa a la denunciante que -en caso se produzca el incumplimiento del mandato- podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

2017/DIR-COD-INDECOPI[29].

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 0555-2019/ILN-CPC del 12 de julio de 2019, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Eusebio Correa Peña contra Cooperativa de Ahorro y Crédito N° 077 Hijos de Ancash COOPEANCASH, por infracción de los artículos 2°.1, 19° y 24°.1 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no quedó acreditado que el proveedor haya atendido el requerimiento de información, reclamo y solicitud de gestión contenidos en el documento presentado por el denunciante el 4 de mayo de 2018.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0555-2019/ILN-CPC, en el extremo que ordenó a Cooperativa de Ahorro y Crédito N° 077 Hijos de Ancash COOPEANCASH como medida correctiva que, en el plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con atender el requerimiento de información, reclamo y solicitud de gestión contenidos en el documento presentado por el denunciante el 4 de mayo de 2018.

Se informa a Cooperativa de Ahorro y Crédito N° 077 Hijos de Ancash COOPEANCASH que deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, se informa al señor Eusebio Correa Peña que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

---

29 **RESOLUCIÓN 076-2017-INDECOPI/COD. APRUEBAN DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-INDECOPI DENOMINADA "DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR". 4.8. De las medidas correctivas.**
En los supuestos en que el órgano resolutivo considere lo acordado por las partes durante la relación de consumo al dictar una o varias medidas correctivas; debe atender a que las mismas no contravengan las disposiciones recogidas en los Título II y III del Código referidos a los contratos de consumo y métodos comerciales abusivos.
En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá apercibir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.
Si se produce el incumplimiento del mandato por parte del proveedor obligado, la administración, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

TERCERO: Confirmar la Resolución 0555-2019/ILN-CPC, en el extremo que sancionó a Cooperativa de Ahorro y Crédito N° 077 Hijos de Ancash COOPEANCASH con una multa de 1 UIT, por infracción de los artículos 2°.1, 19° y 24°.1 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Confirmar la Resolución 0555-2019/ILN-CPC, en el extremo que condenó a Cooperativa de Ahorro y Crédito N° 077 Hijos de Ancash COOPEANCASH al pago de las costas y costos del procedimiento.

QUINTO: Confirmar la Resolución 0555-2019/ILN-CPC, en el extremo que dispuso la inscripción de Cooperativa de Ahorro y Crédito N° 077 Hijos de Ancash COOPEANCASH en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SEXTO: Requerir a Cooperativa de Ahorro y Crédito N° 077 Hijos de Ancash COOPEANCASH el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 203° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS1, precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento[30].

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y José Francisco Martín Perla Anaya.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente

[30] **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS.**
Artículo 203°. - Ejecución forzosa.
Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:
(…)
4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe